

REGOLAMENTO SULL'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE DELL'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO DELLA PROVINCIA DI ROVIGO

(ai sensi dell'art. 8 della legge 150/2000)

APPROVATO CON DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE N. 307/7032 DEL 12 FEBBRAIO 2003 MODIFICATO CON
DELIBERA N. 142/32785 DEL 9 GIUGNO 2010

Art. 1: Principi generali

1. La Provincia di Rovigo, al fine di realizzare la piena attuazione dei diritti di informazione e di partecipazione dei cittadini ed ispirandosi ai principi di trasparenza, pubblicità, economicità, efficienza ed efficacia dell'attività amministrativa, garantisce le attività di informazione e di comunicazione pubblica indirizzate ai cittadini, singoli e associati, nonché ai soggetti pubblici e privati che operano in ambiti di interesse pubblico, e promuove la comunicazione interna quale strumento di sviluppo organizzativo.
2. Con il termine di cittadini si intende cittadini italiani e dell'Unione europea, nonché cittadini di Stati non appartenenti all'Unione europea.

Art. 2: Attività di informazione e di comunicazione pubblica

1. Con riferimento alla legge 150/2000, per attività di informazione e di comunicazione pubblica si intende:
 - a. l'informazione ai mezzi di comunicazione di massa, attraverso stampa, audiovisivi e strumenti telematici;
 - b. la comunicazione esterna rivolta ai cittadini, alle collettività e ad altri enti attraverso ogni modalità tecnica e organizzativa;
 - c. la comunicazione interna realizzata nell'ambito dell'Ente.
2. Le attività di informazione e di comunicazione pubblica sono finalizzate a:
 - a. illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative al fine di facilitarne l'applicazione;
 - b. illustrare le attività dell'Ente e il loro funzionamento;
 - c. favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza;
 - d. promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale;
 - e. garantire il servizio all'utenza per i diritti di accesso e di partecipazione di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni e integrazioni;
 - f. garantire l'informazione all'utenza relativa agli atti e allo stato dei procedimenti, nonché la conoscenza dell'avvio e del percorso dei procedimenti amministrativi;
 - g. favorire processi interni di semplificazione delle procedure e di modernizzazione degli apparati;
 - h. promuovere l'immagine della Provincia, conferendo conoscenza e visibilità ad eventi d'importanza locale, regionale, nazionale e internazionale.

Art. 3: Ambito di applicazione

1. In attuazione dei principi di cui all'art. 1 e nel rispetto delle leggi statali e comunitarie, del proprio statuto e dei regolamenti, la Provincia di Rovigo, con il presente regolamento, disciplina le proprie attività di informazione e di comunicazione pubblica, di cui all'art. 1, c. 4, lett. b) e c), della legge 150/2000, allo scopo di migliorare costantemente il rapporto con la collettività amministrata, di contribuire alla qualità dei propri servizi, di garantire la cortesia, l'oggettività e l'imparzialità nei rapporti con il pubblico.
2. La Provincia svolge le proprie attività di comunicazione esterna e interna attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Art. 4: Ruolo

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico svolge un ruolo centrale in materia di comunicazione pubblica e istituzionale dell'Ente con il fine di garantire ad ogni cittadino il diritto ad essere informato. In tal senso, l'Ufficio svolge un ruolo di coordinamento e di gestione delle informazioni volto ad assicurare la omogeneità e la uniformità delle stesse ed a renderle disponibili al pubblico, in modo chiaro e accessibile a tutti.
2. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, in quanto strategico nei processi di comunicazione interna ed esterna, svolge un ruolo:
 - a. **informativo** mediante una attività di informazione, consulenza, orientamento e assistenza agli utenti;
 - b. **di servizio** con diretta produzione di servizi;
 - c. **propositivo** riguardo la organizzazione dei servizi di comunicazione pubblica;
 - d. **di integrazione** tra le attività di comunicazione esterna e interna;
 - e. **conoscitivo** mediante la rilevazione di nuovi bisogni e delle attese da parte degli utenti;
 - f. **promozionale** dei servizi dell'Ente;
 - g. **di mediazione** tra i cittadini e la pubblica amministrazione.

Art. 5: Funzioni

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nell'ambito delle attività di cui all'art. 4, coordina e finalizza le informazioni, nonché progetta e attua iniziative di comunicazione di pubblica utilità volte ad assicurare, attraverso opportuni strumenti, la conoscenza di normative, servizi e strutture.
2. L'Ufficio, oltre a generare proprie informazioni, ha la funzione di selezionare, filtrare, organizzare e finalizzare le informazioni provenienti da altri soggetti, sia interni all'amministrazione che esterni, da

diffondere mediante la propria struttura e l'Ufficio Stampa, pertanto collabora con tutti gli uffici dell'Ente e con organismi esterni, sia pubblici che privati.

3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico:
 - a. garantisce l'esercizio del diritto di accesso di cui alla legge 7 agosto 1990, n. 241, e successive modificazioni, secondo quanto disposto dal regolamento provinciale sul procedimento amministrativo e sull'accesso agli atti e allo stato dei procedimenti e dal D.P.R. 445/2000;
 - b. dà informazioni in merito ai procedimenti amministrativi dell'Ente - svolgimento, tempi di conclusione e responsabili;
 - c. informa sulle modalità e sui termini per le azioni a tutela dei diritti d'accesso previste dalla legge e dal regolamento provinciale.

Art. 6: Attività

1. L'Ufficio Relazione con il Pubblico:
 - a. agevola l'utilizzazione dei servizi offerti ai cittadini, anche attraverso l'illustrazione delle disposizioni normative e amministrative, l'informazione sulle strutture e sui compiti della Provincia di Rovigo e delle altre pubbliche amministrazioni;
 - b. partecipa alla elaborazione del piano di comunicazione in accordo con gli indirizzi strategici dell'ente;
 - c. promuove l'attivazione di banche dati informative sui servizi dell'Ente e di altre amministrazioni;
 - d. contribuisce, in collaborazione con gli altri Uffici dell'Ente, al coordinamento e all'organizzazione dei flussi informativi all'interno e verso la comunità amministrata.

Art. 7: Ascolto e valutazione della qualità dei servizi

1. L'Ufficio Relazione con il Pubblico, in quanto "superficie di contatto" dell'Amministrazione con la collettività, attua, mediante l'ascolto dei cittadini e la comunicazione interna, processi di rilevazione sul grado di soddisfazione dell'utenza per i servizi erogati e sull'evoluzione dei bisogni quali - quantitativi.
2. L'attività di ascolto e di valutazione della qualità dei servizi è funzionale anche alla programmazione delle iniziative di comunicazione e di formazione e alla formulazione di proposte di adeguamento organizzativo, procedurale e operativo dell'amministrazione.
3. La Provincia di Rovigo, attraverso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, garantisce ai cittadini, singoli o associati, il diritto di segnalare, con ogni mezzo e modalità, eventuali disservizi circa i tempi, le procedure e le modalità di erogazione dei servizi e provvede alla predisposizione di programmi per la gestione dei reclami.

Art. 8: Rapporto con altri enti ed amministrazioni

1. L'Ufficio Relazione con il Pubblico promuove iniziative di sviluppo di comunicazione tra enti, amministrazioni dello Stato, associazioni e soggetti privati, da attuarsi anche mediante protocolli d'intesa o convenzioni.

Art. 9: Comunicazione interna

1. La Provincia di Rovigo, nel ritenere che la comunicazione interna abbia un ruolo chiave per assicurare una informazione al cittadino esatta, aggiornata e rapida, e nel considerare fattori di criticità le eventuali inefficienze informative da parte delle strutture dell'Ente, promuove una stretta collaborazione tra l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e tutti gli altri Uffici della Provincia, anche avvalendosi della rete dei Referenti di Servizio.
2. I Servizi di comunicazione, per garantire una efficiente comunicazione esterna e perseguire obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi, operano in modo trasversale ad ogni area di competenza, attivando processi di comunicazione interna. Tutti gli Uffici della Provincia assicurano un costante flusso informativo, nonché interventi tempestivi in caso di segnalazioni di disservizi da parte degli utenti. Ogni Ufficio comunica rapidamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico ogni variazione inerente i procedimenti amministrativi e i servizi e fornisce informazioni riguardo ogni evento che rientri nell'ambito della comunicazione pubblica e istituzionale.
3. Nel caso in cui si verificano situazioni di inadempimento da parte degli Uffici, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ne dà comunicazione ai funzionari e ai dirigenti responsabili, affinché provvedano per quanto di competenza. Annualmente, l'Ufficio Relazione con il Pubblico provvede a riferire al Direttore generale i risultati di tale attività i quali avranno rilievo ai fini della valutazione dell'efficacia dell'azione amministrativa.

Art. 10: Organizzazione

1. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ottimizza la propria organizzazione interna mediante l'articolazione delle attività in due ambiti di competenza, il back office e il front office, tra loro funzionalmente integrati
 - a. il back office costituisce il laboratorio verso cui si indirizzano i flussi informativi provenienti dalle diverse fonti, pertanto, le attività riguardano prevalentemente la raccolta, il filtro, il trattamento e l'aggiornamento delle informazioni, la gestione delle banche dati di competenza, la progettazione e la realizzazione di interventi di comunicazione;
 - b. il front office gestisce l'area di contatto con l'utenza ed è il luogo di massima visibilità dell'Ente e di mediazione della sua immagine, nonché l'ambito principale di interpretazione dei nuovi bisogni e delle esigenze dei cittadini. Le attività del front office sono rivolte ai cittadini per fornire informazioni e servizi, per agevolare l'utilizzo delle strutture e degli strumenti di comunicazione - banche dati, Internet... - per

migliorare la comprensione della normativa comunitaria - nazionale - regionale, per monitorare la qualità dei servizi e il livello di soddisfazione dell'utente.

Art. 11: Personale dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. La Provincia di Rovigo, riguardo le modalità e l'individuazione dei titoli per l'accesso del personale all'attività di comunicazione, nonché alla disciplina degli interventi formativi, provvede tenendo conto di quanto stabilito dalla legge 7 giugno 2000 n. 150 e dal decreto del Presidente della Repubblica 21 settembre 2001 n. 422.

Art. 12: Personale che già svolge attività di comunicazione nell'Ufficio Relazioni con il Pubblico

1. In sede di prima applicazione del presente Regolamento, coloro che già svolgono l'attività di comunicazione quali Responsabili dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico - appartenenti alla categoria D del C.C.N.L. Regioni - Autonomie Locali, non in possesso dei requisiti previsti dall'art. 12, sono confermati nell'incarico con l'obbligo di frequentare corsi per la formazione mirata allo specifico profilo ricoperto, con prova finale di profitto, in conformità a quanto disposto dal D.P.R. 422/2001.
2. Per il personale già assegnato all'Ufficio relazioni con il Pubblico, appartenente alle categorie B e C del C.C.N.L. Regioni - Autonomie Locali è prevista la frequenza obbligatoria di corsi di formazione e di aggiornamento che si concludono con una prova finale di profitto, in conformità a quanto disposto dal D.P.R. 422/01.

Art. 13: Punto internet

1. E' istituita presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico una postazione pubblica di accesso a internet.
2. L'accesso a internet è gratuito per un tempo massimo di 30 minuti.
3. il punto internet è attrezzato con una stazione P.C., una stampante laser ed è collegato in rete al server centrale dell'Ente.
4. L'utente deve esibire al personale incaricato un proprio documento di identità che viene registrato su apposito modulo.
5. L'orario di accesso è così definito:
 - dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30
 - lunedì e mercoledì dalle ore 15.30 alle 17.30.

Art. 14: Norme comportamentali del Punto Internet

1. Gli utenti che utilizzano le risorse messe a disposizione devono attenersi a quanto stabilito dal D.L. 518/92 riguardante la tutela legale del software.
2. In particolare si impegnano a rispettare le seguenti regole:
 - a. Non modificare in nessun modo l'allocazione delle risorse hardware e le configurazioni presenti sul sistema;
 - b. Non copiare il materiale coperto dai diritti d'autore;
 - c. Non installare alcun software, di qualsiasi natura e per qualsiasi motivo; i programmi installati sono quelli regolarmente acquistati dall'Ente;
 - d. Segnalare al personale ogni eventuale guasto per consentire un opportuno intervento di manutenzione;
 - e. Non salvare il proprio lavoro o materiale scaricato da Internet su disco fisso se non temporaneamente e previa autorizzazione del personale incaricato;
 - f. E' vietato stampare i manuali d'uso dei programmi installati o parte di essi;
 - g. Controllare, al momento di lasciare la postazione e in presenza del personale preposto che non vi siano parti mancanti, rotte o danneggiate;
 - h. Nel rispetto delle norme di sicurezza e privacy la postazione può essere occupata da un solo utente;
 - i. Non è consentito l'accesso a siti aventi contenuto contrario alla legge o che rechino offesa al comune senso del pudore, alla morale pubblica e al buon costume.
3. Le regole di cui al punto due, possono essere ampliate o modificate, a discrezione dell'Ente, per una migliore gestione dell'attività.

